

**KUALITAS PELAYANAN *CHECK IN* DAN *BOARDING*
MASKAPAI ETIHAD *AIRWAYS* OLEH STAF PT. JAS DI
BANDARA SOEKARNO HATTA**

PROYEK AKHIR

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
dalam menyelesaikan Program Diploma IV
Program Studi Usaha Wisata Perjalanan
Politeknik Pariwisata NHI Bandung



Disusun oleh:

Audrya Christina Budiarmo

2020305001

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA
POLITEKNIK PARIWISATA NHI BANDUNG**

2024

LEMBAR PENGESAHAN

KUALITAS PELAYANAN *CHECK IN* DAN *BOARDING* MASKAPAI ETIHAD
AIRWAYS OLEH STAF PT. JAS DI BANDARA SOEKARNO HATTA

NAMA : AUDRYA CHRISTINA BUDIARSO

NIM : 2020305001

JURUSAN : PERJALANAN

PROGRAM STUDI : USAHA PERJALANAN WISATA

Pembimbing Utama



Dra. P. Jessica J. Josary, M.Sc., CHE

NIP. 19600429 199003 2 001

Pembimbing Pendamping



Amanda Rizka Rachim, S.Pd., M.Pd

NIP. 19900511 201403 2 003

Bandung, 14 Juni 2024

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerjasama,



Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., MM.Par., CHE.

NIP. 19710316 199603 2 001

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL PROYEK AKHIR

KUALITAS PELAYANAN *CHECK IN* DAN *BOARDING* MASKAPAI ETIHAD
AIRWAYS OLEH STAF PT. JAS DI BANDARA SOEKARNO HATTA

NAMA : Audrya Christina Budiarmo

NIM : 2020305001

PROGRAM STUDI : Usaha Perjalanan Wisata

Pembimbing Utama,



Dra. P. Jessica J. Josary, M.Sc., CHE

NIP. 19600429 199003 2 001

Pembimbing Pendamping,



Amanda Rizka Rachim, S.Pd., M.Pd

NIP. 19900511 201403 2 003

Penguji I,



R. Angei P. Supriadi, MM.Par.

NIP. 19860201 202421 1 002

Penguji II,



Faisal Fahdian Puksi, S.Hum., M.Sc., CHE

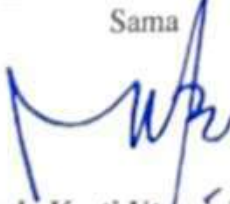
NIP. 19850419 200912 1 002

Bandung, 14 Agustus 2024

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerja

Sama



Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., MM.Par., CHE

NIP. 19710316 199603 2 001

Menyetujui,

Direktur Politeknik NHI Bandung



Dr. Anwari Masatip., MM.Par., CEE

NIP. 19750415 200212 1 001

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Audrya Christina Budiarmo
Tempat/Tanggal Lahir : Jakarta/ 03 April 2002
NIM : 2020305001
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata
Jurusan : Perjalanan

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir yang berjudul:
“**Kualitas Pelayanan *Check in dan Boarding* Etihad Airways Oleh Staf PT. JAS di Bandara Soekarno Hatta**” ini adalah merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain atau cara-cara lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Tugas Akhir/Proyek Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang atau pihak lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber, nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Surat Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dalam naskah Tugas Akhir/Proyek Akhir ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan di atas, atau pelanggaran atas etika keilmuan, dan/atau ada klaim terhadap keaslian naskah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 14 Juni 2024

Yang membuat pernyataan,



Audrya Christina Budiarmo

ABSTRAK

Penelitian ini dikumpulkan dan diperoleh oleh penulis dari observasi langsung dan wawancara singkat yang dilakukan dengan Petugas Tugas Etihad *Airways*, menunjukkan bahwa sebagian besar penumpang menyampaikan keluhan mereka mengenai pengalaman dari pelayanan yang diberikan di area *check in* dan *boarding* maskapai Etihad *Airways*. Hal ini, mengartikan bahwa masih terdapat ruang untuk peningkatan dan pengembangan dari kualitas pelayanan yang diberikan. Penelitian ini menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman et al dalam Tjiptono (2016) yang terdiri dari daya tanggap, jaminan, fisik, empati dan reliabilitas. dan disusun secara deskriptif, dengan analisis kuantitatif. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode pengumpulan data kuesioner, observasi dan wawancara tidak terstruktur. Kuisisioner sebagai alat pengumpul data utama dengan cara disebar kepada 100 penumpang Etihad *Airways* melalui formulir *Google Form* dengan menggunakan teknik *accidental sampling* yaitu, disebar melalui sosial media peneliti lalu diolah menggunakan skala Likert untuk tujuan penilaian. Untuk menentukan kebenaran dan keakuratan isi dari penelitian peneliti menggunakan uji validitas dan untuk memverifikasi kebenaran pernyataan dengan uji reliabilitas, peneliti melakukan uji validitas dan reliabilitas kepada 25 variabel pernyataan dan mendapat hasil valid dan reliable untuk seluruh pernyataan yang diuji. Dari penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa masih terdapat beberapa kualitas pelayanan yang masih kurang dan belum membuat penumpang puas terutama pada indikator keandalan dan daya tanggap yang masih dapat ditingkatkan lagi. Dengan demikian, untuk meningkatkan pelayanan, disarankan agar maskapai Etihad *Airways* melakukan evaluasi mendalam terhadap prosedur operasional staf dan melakukan pelatihan staf secara berkala untuk menilai keterampilannya.

Kata kunci: Etihad *Airways*, Kualitas Pelayanan, Daya Tanggap, Jaminan, Fisik, Empati, Reliabilitas

ABSTRACT

This research was collected and obtained by the author from direct observation and brief interviews conducted with Etihad Airways Duty Officers, showing that most passengers expressed their complaints regarding the experience of the services provided at the Etihad Airways check-in and boarding areas. This means that there is still room for improvement and development of the quality of service provided. This study uses the five dimensions of service quality according to Parasuraman et al in Tjiptono (2016) which consist of responsiveness, assurance, physical, empathy and reliability. and structured descriptively, with quantitative analysis. In this study, researchers used questionnaire data collection methods, observation and unstructured interviews. The questionnaire as the main data collection tool by distributing it to 100 Etihad Airways passengers via Google form using accidental sampling technique, namely, distributed through the researcher's social media and then processed using a Likert scale for scoring purposes. To determine the truth and accuracy of the content of the research, the researcher used the validity test and to verify the truth of the statement with the reliability test, the researcher conducted validity and reliability tests on 25 statement variables and got valid and reliable results for all statements tested. From this study, it can be concluded that there are still some service qualities that are still lacking and have not made passengers satisfied, especially in indicators of reliability and responsiveness which can still be improved. Thus, to improve services, it is recommended that Etihad Airways conduct an in-depth evaluation of staff operational procedures and conduct regular staff training to assess their skills.

Keywords: Etihad Airways, Service Quality, Responsiveness, Assurance, Physical, Empathy, Reliability

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat juga karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan *Check in* dan *Boarding* Maskapai Etihad Airways Oleh Staf PT. JAS di Bandara Soekarno Hatta”. Penelitian ini dilakukan di Etihad Airways Bandara Soekarno Hatta yang bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh *check in* dan *boarding staff* maskapai Etihad Airways di Bandara Soekarno Hatta kepada penumpang. Penelitian ini terdiri dari urutan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian teori, kerangka pemikiran, hipotesis penelitian, pendekatan pelaksanaan, obyek penelitian, populasi dan sampling, metode pengumpulan data, definisi operasional variable, analisis data, dan jadwal pelaksanaan, hasil dan pembahasan, serta simpulan dan rekomendasi.

Proposal ini tidak terlepas dari bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar besarnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Anwari Masatip, MM.Par selaku Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
2. Ibu Ni Gusti Made Kerti Utami, B.A., M.M.Par., CHE selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerja Sama Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
3. Bapak Marsianus Raga, S.ST.Par.,M.M.Par., CEE. selaku Ketua Jurusan Perjalanan Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
4. Ibu Rr. Adi Hendraningrum, S.Sos., M.M. selaku Sekretaris Jurusan Perjalanan Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
5. Bapak Faisal Fahdian Puksi, S.Hum, M.Sc selaku Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
6. Ibu Dra. P. Jessica J. Josary, M.Sc., CHE selaku Dosen Pembimbing utama peneliti yang telah mengarahkan peneliti untuk menyusun Proyek Akhir.

7. Ibu Amanda Rizka Rachim, M.Pd. selaku Dosen Pembimbing pendamping peneliti yang telah mengarahkan peneliti untuk menyusun Proyek Akhir.
8. Seluruh pihak dari maskapai Etihad *Airways* yang telah membantu dan mengizinkan saya melakukan penelitian.
9. Kepada seluruh Responden yang telah membantu penelitian.
10. Keluarga saya dari Bapak Sudiro Budiarto, Ibu Dewi, Ci Manda, dan Angie yang telah memberikan dukungan serta doa.
11. Rekan – rekan seperjuangan dari awal kuliah sampai saat ini Amel, Theresa, dan Rif'atul.

Laporan penelitian ini dibuat sebaik-baiknya oleh peneliti. Namun, tentu masih banyak kekurangan dalam proses penyusunan laporan penelitian ini secara teknis maupun non teknis, maka dari itu kritik dan saran yang membangun Bapak atau Ibu serta semua pihak sangat diharapkan dan dibutuhkan untuk peningkatan kualitas penelitian yang lebih baik kedepannya.

Bandung, 27 April 2024

Peneliti

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
MOTTO	ii
LEMBAR PERSEMBAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	iv
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Pembatasan Masalah	8
E. Manfaat Penelitian	9
BAB II KAJIAN TEORI	10
A. Kajian Teori	10
B. Kerangka Pemikiran	27
BAB III METODE PENELITIAN	28
A. Pendekatan Penelitian	28
B. Objek Penelitian	28
C. Populasi dan Sampel	29
D. Metode Pengumpulan Data	32
E. Matriks Operasional Variabel	35
F. Teknis Analisis Data	40
G. Jadwal Penelitian	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	46
A. Hasil Penelitian	46

B. Pembahasan	60
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	72
A. Kesimpulan.....	72
B. Saran	74
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN	85

DAFTAR TABEL

TABEL 1 DATA KELUHAN PENUMPANG MASKAPAI ETIHAD <i>AIRWAYS</i>	4
TABEL 2 JUMLAH PENUMPANG EY 475 (JAKARTA - ABU DHABI) PERIODE MEI 2023 - APRIL 2024	30
TABEL 3 MATRIKS OPERASIONAL VARIABEL	37
TABEL 4 SKALA LIKERT PADA KUESIONER	40
TABEL 5 KATEGORI NILAI INTERVAL KELAS	42
TABEL 6 UJI VALIDITAS	43
TABEL 7 UJI RELIABILITAS	44
TABEL 8 JADWAL PENELITIAN	45
TABEL 9 REKAPITULASI TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP DIMENSI KEANDALAN (<i>RELIABILITY</i>)	51
TABEL 10 REKAPITULASI TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP DIMENSI DAYA TANGGAP (<i>RESPONSIVENESS</i>)	53
TABEL 11 REKAPITULASI TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP DIMENSI JAMINAN (<i>ASSURANCE</i>)	55
TABEL 12 REKAPITULASI TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP DIMENSI PERHATIAN (<i>EMPATHY</i>)	57
TABEL 13 REKAPITULASI TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP DIMENSI BUKTI FISIK (<i>TANGIBLE</i>)	58
TABEL 14 REKAPITULASI HASIL DAN RATA-RATA KATEGORI SELURUH DIMENSI	70

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1 KERANGKA PEMIKIRAN	27
GAMBAR 2 LOGO MASKAPAI ETIHAD <i>AIRWAYS</i>	28
GAMBAR 3 PROFIL PENUMPANG BERDASARKAN JENIS KELAMIN ...	47
GAMBAR 4 PROFIL PENUMPANG BERDASARKAN USIA	48
GAMBAR 5 PROFIL PENUMPANG BERDASARKAN KEWARGANEGARAAN	49
GAMBAR 6 PROFIL PENUMPANG BERDASARKAN WAKTU MELAKUKAN PENERBANGAN.....	50
GAMBAR 7 GARIS KONTINUM DIMENSI KEANDALAN (<i>RELIABILITY</i>)	61
GAMBAR 8 GARIS KONTINUM DIMENSI DAYA TANGGAP (<i>RESPONSIVENESS</i>)	63
GAMBAR 9 GARIS KONTINUM DIMENSI JAMINAN (<i>ASSURANCE</i>)	65
GAMBAR 10 GARIS KONTINUM DIMENSI PERHATIAN (<i>EMPATHY</i>)	67
GAMBAR 11 GARIS KONTINUM DIMENSI BUKTI FISIK (<i>TANGIBLE</i>)	69
GAMBAR 12 BARCODE FORMULIR KELUHAN, SARAN, DAN KRITIK CHECK IN COUNTER.....	78
GAMBAR 13 BANNER GANTI RUGI <i>DELAY (BOARDING AREA)</i>	79

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 REKAPITULASI HASIL KUESIONER	84
LAMPIRAN 2 FORM PERTANYAAN KUESIONER	86
LAMPIRAN 3 REKAPAN SARAN DAN KOMPLAIN	88
LAMPIRAN 4 DOKUMENTASI KEGIATAN PENELITIAN	90
LAMPIRAN 5 SURAT IZIN PENELITIAN LOKUS	92
LAMPIRAN 6 SURAT SELESAI PENELITIAN LOKUS	93
LAMPIRAN 7 PELAKSANAAN BIMBINGAN PROYEK AKHIR.....	94
LAMPIRAN 8 HASIL TURNITIN.....	95
BIODATA PENULIS	96

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. (2015). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF*. Aswaja Pressindo.
- Alma, B. (2020). *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta : Bandung.
- Alfiyan, Alfiyan (2020). PELAYANAN PRIMA CUSTOMER SERVICE OFFICER (CSO) DI PASTEUR TRANS BANDUNG. D4 thesis, Poltekpar NHI Bandung
- Anggelina, M., & Naipospos, B. P. (2023). ANALISIS KUALITAS LAYANAN TERMINAL 3 BANDAR UDARA INTERNASIONAL SOEKARNO HATTA BERDASARKAN PERMINTAAN PENUMPANG. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 16(2), 301. <https://doi.org/10.56521/manajemen-dirgantara.v16i02.965>
- Ardhana, C. S., & Yudianto, K. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas *Check in Counter* terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. *MES Management Journal*, 3(1), 15. <https://doi.org/10.56709/mesman.v3i1.139>
- Armahadyani, A. (2018). Pengaruh Harga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Kedai Makan Pa'mur Karawang. *JURNAL MANAJEMEN DAN BISNIS KREATIF*, Vol. 3(No. 2), 76-77. <https://doi.org/10.36805/manajemen.v3i2.253>
- Babbie, E. R. (2016). *The Practice of Social Research*. Cengage Learning.
- Dadang, D. K., & Lukman, E. (2004). Hubungan Pelayanan Jasa Penerbangan dengan Kepuasan Pelanggan (Pre-flight service Star Air). *Tesis Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Indonesia*, Vol.2(No.3), 30. <https://lontar.ui.ac.id/detail?id=79972&lokasi=lokal#parentHorizontalTab1>
- Damayanti, E. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Toko Bey Kota Kediri. *Undergraduate (S1) thesis*, 15. <https://etheses.iainkediri.ac.id:80/id/eprint/4627>
- Doganis, R. (2006). *The Airline Business in the Twenty-First Century*. Routledge.
- Edwardo, Y., Hermawansa, H., & Yul, F. (2023). APPLICATION OF TUTORIAL MEDIA TOWARDS LEARNING OUTCOMES OF CLASS. *Computer and Informatics Education Review*, 04(1), 19-23. <https://translate.google.com/website?sl=id&tl=en&hl=en&prev=search&u=https://doi.org/10.33258/cier.4012023>
- Erawati, N. M. R. (2023). *PENANGANAN CHECK IN DI BANDARA*. Penerbit Buku Eureka Media Aksara.

- Fadli, R. N., & Ambarsari, N. A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan *Boarding Gate* Terhadap Kepuasan Penumpang Di Maskapai Citilink Bandar Udara Yogyakarta Internasional. *Jurnal Publikasi Ekonomi dan Akuntansi*, 3(2), 223-224. <http://ejurnal.stie-trianandra.ac.id/index.php>
- Fandy, Tjiptono. 2016. *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta. Andi.
- Handoyo, S. (2014). *Aviapedia: ensiklopedia umum penerbangan*. Penerbit Buku Kompas.
- Hardianika, W. (2023). PENERAPAN SISTEM SELF *CHECK IN* DALAM EFISIENSI PELAYANAN *CHECK IN* MASKAPAI CITILINK DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL SOEKARNO HATTA. *Jurnal Flight Attendant Kedirgantaraan*, Vol.5(No.1), 54-55. <https://doi.org/10.56521/attendant-dirgantara.v5i01.906>
- Ma'arif, A. S. (2024, January 17). Penumpang pesawat 2023 di Bandara Soetta capai 50,96 juta. *Antaranews.com*. <https://www.antaranews.com/berita/3919683/penumpang-pesawat-2023-di-bandara-soetta-capai-5096-juta>
- Majid, S. A., & Warpani, E. P. (2009). *Ground handling: manajemen pelayanan darat perusahaan penerbangan*. Rajawali Pers.
- Makbul, M. (2021). Metode Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian. Retrieved September 26, 2023, from <https://osf.io/svu73/download>
- Mardiansyah, D. (2024, January 6). Menilik Prospek Bisnis Penerbangan pada Tahun 2024. *industri*. <https://industri.kontan.co.id/news/menilik-prospek-bisnis-penerbangan-pada-tahun-2024>
- Morrison, S. A. (2017). *Introduction to Air Transport Economics: From Theory to Applications*. Routledge.
- Negara, F. S. W., Rahmiati, R., & Thabrani, G. (2015). Analisis Kualitas Pelayanan Maskapai Penerbangan yang Menerapkan Strategi LCC dengan Metode Analytic Hierarchy Process (Studi Kasus: Lion Air, Air Asia dan Citilink). *Jurnal Praktik Bisnis*, Vol. 4(No.2), 296. <https://ejournal.unp.ac.id/index.php/d3fe/article/view/6267>
- Priyono, P. (2008). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF*. ZIFATAMA PUBLISHING.
- Putri, N. A. A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Penerbangan Batik Air di Yogyakarta International Airport Proposal Penelitian. *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Jurnal*, Vol. 5(No. 2), 253. <https://journal.laaroiba.ac.id/index.php/reslaj/article/view/1418>

- Rahmawati, Q. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DI *BOARDING GATE* DAN FASILITAS RUANG TUNGGU TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA ABDUL RACHMAN SALEH MALANG. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, Vol.2(No.3), 302. <https://doi.org/10.55606/jaem.v2i3.354>
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2005). *Manajemen pelayanan: pengembangan model konseptual, penerapan 'Citizen's Charter' dan standar pelayanan minimal*. Pustaka Pelajar.
- Reichheld, F. F., & Sasser Jr, W. E. (1990). Zero defections: Quality comes to services. *Harvard business review*, 68(5), 105-111.
- Sibarani, W. (2024, January 24). Cek Fakta: Penumpang Etihad Nangis Diperlakukan Kasar dan Gagal Terbang karena Bagasi. *SINDOnews*. <https://tekno.sindonews.com/read/1306339/207/cek-fakta-penumpang-etihad-nangis-diperlakukan-kasar-dan-gagal-terbang-karena-bagasi-1706101268>
- Simamora, H. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (1st ed.). STIE YKPN Yogyakarta.
- Sinambela, L., & Sinambela, S. (2021). *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Teoritik dan Praktik*. PT Raja Grafindo Persada.
- Soedibjo, B. S. (2015). *Pengantar Metode Penelitian* (Edisi Revisi Bandung ed.). Pasim.
- Sugiyono, S. (2018). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF, DAN R&D*. ALFABETA, CV.
- Syaukani, M. A., Tasran, C., & Pranita, D. (2023). PROSES PELAKSANAAN SISTEM PRE-BOOKING TIKET GARUDA INDONESIA TRAVEL FAIR (GATF) 10-12 MARET 2017 DI JAKARTA OLEH PT. AERO GLOBE INDONESIA (AEROTRAVEL) GUNUNG SAHARI. *Journal of Indonesian Tourism and Policy Studies*, 2(2), 6. <https://scholarhub.ui.ac.id/jitps/vol2/iss2/2>
- Tim, t. (2023, July 22). Soekarno-Hatta Sandang Predikat Bandara Tersibuk di Asia Tenggara. *CNN Indonesia*. <https://www.cnnindonesia.com/gaya-hidup/20230722103045-269-976409/soekarno-hatta-sandang-predikat-bandara-tersibuk-di-asia-tenggara>
- Wicaksono, a. (2023, December 7). Asosiasi Perkiraan Pengguna Maskapai Capai 4,7 Miliar di 2024. *Ekonomi*. <https://www.metrotvnews.com/read/koGCR4g-asosiasi-perkiraan-pengguna-maskapai-capai-4-7-miliar-di-2024>

Zakiyah1, I., & Ginusti, G. N. (2022). Analysis of Batik Air *Counter Check in Services* on Passenger Satisfaction at Komodo Labuan Bajo Airport. *Jurnal Multidisiplin Madani*, Vol.2(No.5), 98-99. <https://doi.org/10.55927/mudima.v2i5.313>

Zilda, T. (2021). Kualitas Pelayanan Staf PT Garuda Angkasa Dalam Proses *Check in Dan Boarding* Di Bandar Udara Internasional H.A.S Hanandjoeddin Belitung. *D4 thesis, Poltekpar NHI Bandung*. <http://repository.poltekpar-nhi.ac.id/id/eprint/1008>

Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor : KM 44 Tahun 2002 tentang Tata nana K ebandarudaraan Nasional. Jakarta.

Undang-Undang Tentang Penerbangan, UU No.1 Tahun 2009, LN No.1 Tahun 2009, TLN No.4956.

Federal Aviation Administration (FAA). (n.d.). Pilot's Handbook of Aeronautical Knowledge. Diakses dari: https://www.faa.gov/regulations_policies/handbooks_manuals/aviation/phak/

International Civil Aviation Organization (ICAO). (2022). Glossary of Civil Aviation Terms. [online] Diakses dari: <https://www.icao.int/publications/pages/doc8643.aspx> [14 Jun. 2024].

International Air Transport Association (IATA). (2022). Annual Review 2022.

Sumber Lain :

<https://www.ptjas.co.id/about-us/who-we-are/> diakses tanggal 20 April 2024

<https://www.etihad.com/en/legal/terms-and-conditions> diakses tanggal 20 April 2024

https://soekarnohatta-airport.co.id/news_detail/432 diakses tanggal 20 April 2024